經初步查訊後終結的個案撮要選錄

〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

香港房屋委員會

個案編號： OMB 2003/1907

香港房屋委員會 — 退還租金 — 延遲退回經自動轉帳多收的租金

投訴人原是某公屋單位的租戶，他其後透過「租者置其屋」計劃購入該單位，但房屋署作為香港房屋委員會（「房委會」）的執行部門，依然經自動轉帳從他的銀行戶口扣取租金。他曾先後兩次到屋邨的物業服務辦事處（「辦事處」）要求退回多收的租金，但事隔一年多，仍沒有收到任何答覆。

2. 房委會解釋，該屋邨的管理工作和辦事處已交由外判公司承辦。由於投訴人沒有通知銀行或房屋署終止其自動轉帳授權，因此銀行繼續把租金轉帳給房屋署。雖然他曾兩次到辦事處申請退回租金，但辦事處職員卻沒有把他的申請交予房屋署辦理，因而造成延誤。房屋署在收到投訴後，已立即安排退回租金，並向投訴人承認疏忽及作出書面道歉。

3. 為了提高服務水平和避免同類事件再次發生，房屋署已訓示辦事處職員要小心處理住戶的申請和查詢。

運輸署

個案編號： OMB 2003/3211

運輸署 — 小巴站 — 延遲把小巴站遷回原處

投訴人指稱，由於地鐵工程關係，原本位於某地鐵站附近的小巴站須臨時搬遷至她的寓所樓下。小巴站原定於二零零三年五月搬回原址，惟工程完竣數月，小巴站仍未搬走，使她長期受噪音和廢氣的滋擾。

2. 運輸署解釋，為配合行人天橋系統的興建及地鐵站改善工程，該小巴站原址一帶需要臨時封閉和實施交通改道，小巴站亦須臨時遷移至投訴人寓所樓下，以紓緩交通擠塞。同時，為減低車輛噪音和廢氣對附近居民造成的影響，運輸署已聯絡有關商會及小巴服務承辦商，要求採取改善措施。然而，有關的路面工程及配套渠務工程所需的時間比預期長，直到二零零三年十月才告完成。在工程完竣後，運輸署已隨即安排小巴站搬離，噪音和廢氣問題亦得到解決。

3. 對於臨時搬遷小巴站所造成的不便，運輸署表示抱歉，並承諾日後會密切留意這類工程的施工進度，以減低對市民的影響。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

選舉事務處

個案編號： OMB 2003/4242

選舉事務處 — 申請更改個人資料 — 不合理地拒絕更改住址的申請

投訴人在二零零三年九月初通知選舉事務處更改住址，同時申請更改在當年十一月區議會選舉中她所屬的選區。由於選舉事務處沒有即時回覆，投訴人於是向該處查詢。該處表示不能接受她的申請，因為她在申請書上填報的地址與該處的記錄不符。結果，投訴人無法在她新址所屬的選區投票。

2. 選舉事務處澄清，根據《選舉管理委員會（選民登記）（立法會地方選區）（區議會選區）規例》，在二零零三年八月二十九日之後遞交的更改選民個人資料申請，只會在二零零四年選民登記冊中予以訂正列載。由於投訴人在二零零三年十月三日才申請更改住址，因此選舉事務處已來不及處理她的申請，以便她在二零零三年區議會選舉中按新址所屬的選區投票。

3. 申訴專員雖然接受選舉事務處的解釋，但也注意到該處用了差不多兩個月的時間才辦妥投訴人的申請，而且期間完全沒有給她任何簡覆（除了最初的認收函件之外）。選舉事務處已接納申訴專員的建議，承諾檢討有關的工作程序，如有需要，便會發出簡覆，告知申請人有關辦理申請的進度。

〔以提供協助 ╱ 作出澄清的方法終結的個案〕

工商及科技局、資訊科技署、民政事務總署及社會福利署

個案編號： OMB 2003/1547
OMB 2003/1548
OMB 2003/1549
OMB 2003/1550

工商及科技局、資訊科技署、民政事務總署及社會福利署 — 網站服務 — 網站提供的服務未如理想

投訴人指稱，她在登記成為「IT香港」網站（「網站」）的會員後，並沒有收到會員號碼，因而無法參加抽籤，修讀免費電腦課程。她兩度致電網站查詢熱線，並留下口信，但一直沒有收到回覆。當她希望透過網站的電郵信箱進一步查詢時，卻無法聯絡得上。

2. 由於民政事務總署和社會福利署只是把本身舉辦的資訊科技課程的資料存放於網站上，供市民查閱，因此，這宗投訴並不涉及該兩個部門。

3.　工商及科技局負責制定推動資訊科技發展的政策；網站的運作則由資訊科技署負責。

4.　資訊科技署解釋，市民登記成為網站會員後，須自行設定登入代號和密碼。投訴人提及的免費電腦課程，其實是由另一個機構（「中心」）籌辦的，而網站只是一個連結點，市民須先登記為中心的會員。投訴人誤以為她的網站登入代號，就是中心的會員號碼。資訊科技署已經向她解釋上述情況，並表示會在網站內更詳細説明報讀課程的方法。

5.　網站的查詢熱線服務由承辦商負責。承辦商承認，當值人員疏忽，沒有即時回應及跟進投訴人的查詢。承辦商已警告及處分該職員，並承諾會改善查詢熱線的服務。

6.　根據記錄，網站的電郵信箱並沒有收過投訴人的電郵查詢。雖然資訊科技署在檢查後證實網站的留言服務運作正常，但該署仍表示，會為電郵留言服務提供更清晰的使用説明。

土木工程署

個案編號： OMB 2003 / 0827

土木工程署 — 賠償事宜 — 沒有妥善處理有關魚類大量死亡的賠償申索事宜

投訴人是一名養魚戶，他聲稱某項填海工程引致其養魚區內的魚類大量死亡。然而，他卻沒有像其他同樣受影響的養魚戶那樣獲得賠償。他投訴土木工程署沒有妥善處理賠償申索事宜。

2.　經立法會同意，政府當局委任了一個獨立覆核委員會，專責調查養魚區內魚類的死亡是否完全或部分由於有關的填海工程所引致。在展開調查前，各方同意成立一個聯絡小組，成員包括立法會議員和有關養魚戶代表，以協助獨立覆核委員會的工作。

3.　養魚戶代表負責收集受影響養魚戶的資料及他們報稱的死魚數量。獨立覆核委員會則根據養魚戶代表所提交的資料，評定受填海工程影響致死的養魚數量，以及應向有關養魚戶作出賠償的金額。但是，投訴人聲稱的損失並未有包括在代表所提交的資料內。

4.　在評核賠償申索的過程中，土木工程署並沒有接觸個別養魚戶，也沒有參與收集資料的工作。在發生魚類大量死亡期間，土木工程署的駐場人員曾每日為受影響的養魚戶記錄死魚的數量。然而，該署並沒有投訴人申索的記錄。

5.　本署認為，所有申索均已根據有關的賠償方案和程序處理，而這些方案和程序是經各有關方面協商而決定的。在缺乏有關死魚記錄的情況下，土木工程署並沒有處理不當。

6.　至於為何獨立覆核委員會沒有投訴人的記錄，投訴人或許應該向負責收集資料的養魚戶代表查證。由於養魚戶代表並不在申訴專員的職權範圍內，本署不能展開進一步調查。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

土地註冊處

個案編號： OMB 2003/2639

土地註冊處 — 指引不足 — 沒有提供簡明的指引，方便市民自行提交申請；以及向投訴人收取修改註冊摘要及重新宣誓的費用

投訴人向土地註冊處申請將自行提交的契約註冊。在她遞交註冊摘要表格後，該處人員發現多處錯誤。首先，註冊摘要表格及豁免遺產稅證明書上所填寫的投訴人已過世的丈夫的姓名，跟死亡證上的姓名及該處的記錄不符。此外，該表格及豁免證明書上有關事涉物業不可分割份數的資料不齊全。故此，投訴人必須更正註冊摘要表格的資料，於重新宣誓後再次提交，並繳付行政費用。

2. 投訴人認為，土地註冊處有關自行提交契約的指引內，並沒有說明註冊摘要上「姓名」一欄應如何填寫。她要求該處退還重新提交表格的費用，並建議申訴專員發動政府部門制訂簡明的指引，以便一般市民也能自行提交申請，而無須尋找律師協助。

3. 本署注意到，土地註冊處的網頁上其實已載有很詳細的指引 —「註冊摘要表格指南」，逐步解答在填寫註冊摘要表格時遇到的問題。然而，該處的資料單張「提交契約予土地註冊處註冊須注意事項」內，卻沒有提及這個網上指南。在本署建議下，該處已在該資料單張內加入附註，提醒市民參考網頁上的指南。

4. 由於土地註冊處是按照申請表上列明的規則及《土地註冊收費規例》收取費用，本署無權左右其決定。

民政事務總署

個案編號： OMB 2003/0364

民政事務總署 — 處理投訴 — 沒有認真處理有關無牌經營度假屋的投訴和沒有提供書面回覆

投訴人在二零零二年四月向民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政事務處（「民政處」）投訴，指有人無牌經營度假屋，但該處沒有認真處理，也沒有提供書面回覆。

2. 同年九月至十月期間，民政總署轄下牌照事務處（「牌照處」）致電告知投訴人，該處曾於辦公時間內到有關地址實地視察，並無發現有人無牌經營度假屋。投訴人認為該處只作一次視察便終結個案，根本沒有認真處理其投訴。

3. 民政總署表示，牌照處根據其經驗及一般度假屋的經營模式，在二零零二年五月至十月期間，曾先後六次前往視察，但均沒有發現。同年七月、九月和十月，該處先後致電通知投訴人視察結果。到二零零三年五月，該處再進行視察，發現該址被出租作度假屋，於是向經營人士發出警告信。

4. 本署審閱該六次視察的報告後知悉，由於牌照處人員未能進入該址，故不能確定是否有人無牌經營度假屋。本署注意到，投訴人已清楚指出度假人士通常在星期六晚上及公眾假期前夕入住，但牌照處人員先後六次均非在該等時段進行視察。

5. 本署認為，牌照處確沒有認真查察實情。倘該處能及早認真跟進投訴，應可避免拖延達一年之久。

6. 至於沒有書面回覆一事，民政總署表示，在接到投訴人的電話和傳真投訴後，民政處已在當天作出書面回覆，通知他已把投訴轉介地政總署。同年七月和十二月，該處亦透過電話告知投訴人調查的進展，並在二零零三年二月把調查結果以書面回覆投訴人。此外，牌照處亦曾在二零零二年五月至十月期間，多次致電聯絡投訴人，告知調查的最新情況。

7. 本署認為，除了向投訴人口頭匯報個案進展外，民政處和牌照處實應盡早給投訴人詳盡的書面回覆，使投訴人知悉投訴得到適當的處理。

8. 此外，本署認為，投訴人已清楚指明有人無牌經營度假屋，民政處人員理應即時把投訴轉介牌照處，因該處是負責處理這類投訴的單位。然而，該處人員顯然並不熟悉本身所屬部門的職權範圍，以致把投訴轉介地政總署，而要地政總署提示才把個案轉介牌照處跟進。

9. 本署認為，有關人員應提高警覺，清楚掌握投訴的性質和內容，以便迅速把投訴轉介給適當的單位處理。

地政總署

個案編號： OMB 2002/3536

地政總署 — 違例構築物 — 對違例構築物的容忍標準前後不一致；以及在採取管制行動時厚此薄彼

二零零零年十二月，地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）派員到投訴人的住所視察及量度天台上的違例構築物（包括簷篷、玻璃窗及玻璃窗滑軌等），並向投訴人解釋地政總署的容忍標準，但沒有説明簷篷下的玻璃嵌板及玻璃窗滑軌是否也必須拆除。二零零一年十月，投訴人接到該處發出的勸諭信後，把玻璃窗拆除。其後，地政處人員曾先後五次到其住所視察天台的情況，但每次均無人應門，於是留下「到訪便條」，不過投訴人一直沒有回應，以致個

案一直未解決。二零零二年五月，地政處收緊對違例構築物的容忍標準。由於此時投訴人的個案尚未終結，該署遂根據新的標準，要求投訴人拆除天台餘下的玻璃嵌板和滑軌，投訴人因而覺得地政處的要求前後不一致。

2. 本署留意到，地政處人員只是口述地政總署對違例構築物的容忍標準，而沒有清楚説明可以保留的項目，其後的勸諭信亦沒有加以解釋，因而容易造成誤會。此外，該處人員雖在七個月內五度登門，但每次都只留下「到訪便條」，而不正式發信予投訴人要求視察，實有欠妥善。

3. 至於投訴人指地政總署處事不公，沒有對其鄰居採取管制行動一事，其實該名業主在地政處收緊容忍標準之前，已經拆除部分違例構築物，並獲該處同意按當時的標準保留簷篷架和部分玻璃嵌板。至於同村的其他個案，地政處亦已向各有關業主發出勸諭信，並在土地註冊處備案，以及繼續採取管制行動。故此，該處在這方面並沒有厚此薄彼。

4. 地政總署已向轄下各地政處發出新指引，要求屬下人員與有關的業主加強溝通，並確保對違例構築物實施相同的容忍標準，避免予人前後矛盾或處事不公的錯覺。

地政總署

個案編號： OMB 2003/0216

地政總署 — 花園短期租約 — 不當地把停車位計算在內，以致租金過高；以及職員態度惡劣

投訴人指稱，地政總署轄下某地政處把停車位包括在他為期五年的花園短期租約內，因而向他徵收過高的租金；而他在申請租約時，地政處並沒有告知他此事。他聲稱從沒有在花園內停放任何車輛。然而，在評估短期租約租金之前，地政處人員曾在一次實地視察中，證實有一部車輛停放在花園內，因此該處按正常程序向他徵收包括停車位的租金，而沒有特別説明。地政總署表示，投訴人若在接受租約之前質疑租金的計算方法，該署人員定會向他解釋。但是，投訴人既然接受了租約，便須繳付訂定的租金。鑑於第一份租約期滿，而投訴人亦提出上訴，因此，儘管地政總署人員在實地視察時，兩次看見一部車輛停放在花園內，該處仍同意不再把停車位計算在內，投訴人第二份租約的租金因而得以減低。

2. 關於職員態度方面的投訴，地政總署解釋，當投訴人致電地政處查詢租金問題時，負責人員剛巧休假。由於他的上司不清楚這宗個案的詳情，故只能概括地回覆投訴人，他並沒有意圖「卸責」。翌日，當該處另一名職員致電投訴人解釋就租金提出上訴的一般程序時，投訴人並不滿意他的答覆。由於沒有獨立的第三者作證，本署無法就這項關於職員態度的投訴作出結論。

3.　申訴專員建議，地政處應就批出短期租約信件內沒有清楚説明如何計算租金一事，向投訴人道歉。為確保公平處事和信息明確，地政總署應該檢討有關程序，在租約信件內列明租金是否包括停車位，並且向員工發出指引。地政總署已接納本署的建議。

地政總署

個案編號： OMB 2003/0252

地政總署 — 豁免地租 — (a) 不承認投訴人的「繼承地位」；(b) 無理拒絕他的豁免地租申請；(c) 屢次延遲回覆有關申請進展的查詢；以及 (d) 沒有把通知書寄往他的新地址

相關法例

根據《地租（評估及徵收）條例》(「條例」) 第 4(1)條，任何原居村民根據適用租契在一九八四年六月三十日持有的農村土地，若在該日後繼續持有；或在該日後由其父系合法繼承人繼續持有，則該農村土地可獲豁免地租。該條例第 4(2)條亦訂明，任何合資格的祖或堂根據租契在一九八四年六月三十日及之後持有的農村土地，可符合豁免地租的規定。

(a) 點投訴

2.　投訴人稱，有關地段原由某祖持有，而他已故的外祖母是該祖的司理人。由於外祖母家族沒有男丁，故把他「過繼」，經該祖確認後，由他繼承司理人的地位。然而，地政總署卻認為他並非以父系繼承人的身份獲得有關地段，不承認他的「繼承地位」。投訴人認為這並不合理。

3.　地政總署解釋，該祖在一九八四年六月三十日持有有關地段，在一九八五年三月十九日把該地段轉讓予投訴人。由於投訴人是以轉讓方式獲得該地段，因此他並非該條例第 4(1)條所述的「父系合法繼承人」，況且祖 ／ 堂物業須按該條例第 4(2)條處理。

4.　本署認為，地政總署按照有關法例處理這宗個案，並無行政失當之處。

(b) 點投訴

5.　投訴人稱，當區的政務專員在一九八四年二月已批准有關地段的轉讓，並於同年十二月由當時的註冊總署核實。可是，地政總署卻認為有關手續在一九八五年三月十九日才完成，因而拒絕他的豁免地租申請，投訴人認為這並不公平。地政總署指他以個人而非祖 ／ 堂的名義持有該地段，因此不符合豁免地租的規定。投訴人認為自己身為該祖的司理人，由於族中已無後人，不論地段以個人還是以祖的司理人名義持有，也沒有分別。

6.　地政總署解釋，根據當時註冊總署的記錄，有關地段在一九八五年三月十九日才完成轉讓，因此不符合該條例第 4(2)條豁免地租的規定。本署認為，就法例而言，以祖／堂名義持有地段，與以個人名義持有地段是有分別的。

(c) 點投訴

7.　投訴人稱，自一九九五年以來，他曾多次查詢豁免地租申請的進展，但地政總署都沒有迅速回覆。

8.　地政總署表示，投訴人在一九九五年提交豁免地租申請。由於該署須處理超過12萬份申請，而且人手短缺，因此要到二零零零年十二月才發出初步審核結果通知書，並在二零零一年一月發出最終通知書。二零零二年三月，投訴人再次提交申請，該署在同年六月函覆及附上最終通知書副本。投訴人其後曾數次去信該署，查詢申請不獲批准的原因並提出上訴，該署每次都有迅速回應。

9.　本署認為，對於投訴人的多次查詢，地政總署均在三星期的合理時間之內具體回覆，並無延誤。

(d) 點投訴

10.　投訴人稱，地政總署把最終通知書寄往他的舊地址，以致他收不到。

11.　地政總署解釋，自一九九五年收到投訴人的申請以來，從未接到任何更改通訊地址的通知，而郵政局也沒有退回通知書，故此不知道投訴人已搬遷。

12.　本署接納地政總署的解釋。

地政總署及民政事務總署

個案編號： OMB 2003/0720
OMB 2003/0721

地政總署及民政事務總署 — 改變土地用途 — 公眾諮詢不足

事涉地段劃為「政府／團體／社區」地帶，長遠而言，擬闢建為公園。由於有立法會議員及區議員要求，地政總署考慮將該地段用作臨時貨車停車場。地政總署轄下之當區地政處（「地政處」）根據有關指引和程序，徵求其他部門的意見，有關部門均沒有異議。

2.　地政處亦向民政事務總署（「民政總署」）的當區民政事務處（「民政處」）求助，進行公

眾諮詢。根據現行政策，就規模較大和對整區有重大影響的發展計劃，民政處會協助有關部門諮詢區議會。至於規模較小的發展計劃，民政處會向當區區議員或相關的居民組織以口頭徵詢意見。就這宗個案而言，民政處向一位當區的區議員和一位鄰區的區議員進行口頭諮詢，他們都贊成在有關地段設立臨時貨車停車場。

3. 本署認為，地政處以短期租約批出上述地點作臨時貨車停車場前，曾徵詢有關部門的意見，更透過民政處諮詢公眾。因此，該處並無行政失當。

4. 然而，民政處只諮詢兩位區議員，而沒有諮詢附近的居民組織，則有辦事粗疏之嫌。再者，由於有關區議員以為民政處的諮詢只是初步性質，因此也沒有諮詢區內組織。

5. 本署建議，民政處在諮詢區議員時，應向他們詳細解釋諮詢程序，以免產生誤會。民政總署接納本署的建議。

地政總署及渠務署

個案編號： OMB 2003/0741
OMB 2003/1176

地政總署及渠務署 — 審批小型屋宇 — 兩個部門溝通不足，以致投訴人興建屋宇的計劃受影響

投訴人指地政總署轄下某地政處在審批他的小型屋宇申請時，沒有考慮渠務署擬議的雨水排放系統改善計劃需要收地，以致他在興建小型屋宇時才接到收地通知。他亦投訴渠務署沒有及早通知地政總署有關的收地行動。

2. 根據地政總署的指引，地政處在審批小型屋宇申請時，須諮詢有關的政府部門，但卻沒有訂明所須諮詢的部門名單。就這宗個案而言，地政處在審批投訴人的申請時，並不知道渠務署擬議的工程計劃和收地行動，因此該處在諮詢兩個相關部門，即水務署和規劃署的意見後，便批准了申請。其後接到渠務署的清拆申請書，才知悉投訴人建屋的地段位於收地範圍內。

3. 本署認為，投訴人興建小型屋宇的地段與河流相距不遠，若河水泛濫，便需要進行渠務工程，因此，地政處在諮詢各有關部門時，也應諮詢渠務署。另一方面，渠務署亦應盡早通知地政處有關的工程計劃和收地範圍，以便地政處在審批小型屋宇申請時考慮。

4. 地政處在接到投訴後，已向投訴人致歉，並建議渠務署避免徵收投訴人的地段。渠務署其後亦修訂了收地範圍，同意不會徵收投訴人的地段。

5. 這宗個案反映地政總署與渠務署溝通不足。兩個部門都接受申訴專員的建議，同意加強諮詢和協調，多為市民設想。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2003/0837

房屋署 — 樓宇維修 — 沒有妥善跟進維修工作，以致轄下某商場的玻璃破裂超過半年仍未更換

二零零二年八月，房屋署轄下某商場的承辦管理公司（「管理公司」）發現商場地下一幅玻璃破裂。除通知警方外，管理公司在翌日去信房屋署，指出玻璃可能是由於「潛在毛病」而破裂，要求該署的建築師徹查。建築師在覆函中表示，管理公司有責任跟進和調查事件的起因，包括玻璃是否因「潛在毛病」而破裂。

2. 管理公司與房屋署多番書信往還後，於二零零二年十月再去信該署，表示玻璃破裂是因為「潛在毛病」，而非「人為破壞」，同時要求房屋署撥款更換。該署認為不合理，並要求管理公司繼續調查事件起因。

3. 二零零三年一月，房屋署去函管理公司，要求它立即更換玻璃。管理公司於三月下旬向供應商訂購，玻璃於五月底才運到及安裝。

4. 投訴人認為，房屋署只因為有懸而未決的爭執而沒有妥善跟進更換玻璃的工作，是行政失當。

5. 本署認為，房屋署一方面不斷拒絕接受「潛在毛病」是玻璃破裂的原因，但另一方面卻沒有主動接手調查或提出具體的解決方法，而任由問題拖延下去，實在有欠妥善。

6. 由於該幅破裂的玻璃位於人流頻密的商場內，申訴專員認為，在保障公眾安全的大前提下，房屋署應先妥善保存與事件有關的證據，然後立即更換玻璃，最後才研究應由哪方面承擔責任。

政府化驗所

個案編號： OMB 2003/2131

政府化驗所 — 鑑證服務 — 延誤進行化驗分析，以致投訴人未能及早領回亡妻的遺體

投訴人指政府化驗所（「化驗所」）延誤為其亡妻及她仍在世的姐姐（即投訴人的大姨）進行「脫氧核糖核酸（「DNA」）紋印分析」，以致他未能及早領回亡妻的遺體。他不滿該所用了七個月進行該化驗，但其後於警方提出為其女兒進行同樣的化驗時，卻説可在三至四星期內完成。由於兩次化驗所需的時間相差很大，他認為該所有失當之處。

2.　本署調查顯示，警方在二零零三年一月發現一具燒焦屍體，經初步調查後懷疑是投訴人的妻子。為確定其身份，投訴人要求警方為屍體及其大姨安排DNA化驗分析。化驗所在進行分析後認為，將死者的血液與其姐姐的唾液樣本進行DNA化驗，未必能確定她們的親屬關係。為此，化驗所建議警方把投訴人及其女兒的唾液或血液樣本送交該所化驗分析。

3.　化驗所表示，第一次的DNA化驗需時七個月，是因為包括個案輪候處理及進行化驗實際所需的時間。至於向警方建議為投訴人的女兒進行的第二次化驗所需的時間，是指在無須輪候的情況下實際化驗的時間。

4.　化驗所解釋，在處理DNA化驗時，會根據警方或其他送檢機構所提供的資料或要求來決定先後次序。就這宗個案而言，由於警方沒有要求加快化驗，而有關項目亦不屬優先處理類別，因此只按一般個案輪候處理。

5.　本署認為，鑑於政府現時財政緊絀，而DNA化驗分析的需求日增，化驗所訂立優先次序機制，根據個案性質及急切程度處理，實屬合理及適當。本署明白，化驗所進行化驗得出的結論是專業判斷及決定，並非行政事宜，本署不會置評。

6.　此外，根據《申訴專員條例》，除了涉及警方違反《公開資料守則》的投訴外，香港警務處並不在本署的職權範圍內。因此，本署亦不會評論警方在這宗個案中的行動或決定。

政務司司長辦公室

個案編號： OMB 2003/0489

政務司司長辦公室轄下的行政署 — 公眾人士請願 — 沒有就如何處理在政府總部請願的申請提供清晰指引

　　投訴人指稱，當她前往政府總部請願時，一名保安人員因她沒有事先申請，而拒絕讓她進入。然而，當時在場的另一名職員卻向她解釋，拒絕讓她進入是因為請願區只可容納15人，而當時名額已滿。她對上述前後不一致的答覆感到不滿，更認為行政署有關接受市民前往中區政府合署（「政府合署」）請願（尤其是單獨請願的人士）的程序欠透明度，引起誤會及不便。

2.　本署得悉，行政署長曾於二零零二年十一月二十七日發出指引，說明公眾人士在政府合署中座門外指定地點向行政會議成員遞交請願信的安排。然而，指引的對象主要是申請在政府合署中心範圍內舉行公眾集會或遊行的團體，並沒有清楚說明個別人士應按甚麼程序提出申請。

3.　有關指引雖然提及星期二早上行政會議舉行會議時，行政署會有特別安排，請願人士可

以無須事先申請，向行政會議成員表達意見及直接遞交請願信，但指引並沒有説明這項安排的細節，讓公眾人士有所依循。本署認為，有關指引確實需要改善，並已向行政署提出建議。

4. 本署欣悉，行政署已承諾修訂指引，清楚説明除團體外，個別人士如何申請在政府總部請願。該署亦會考慮附加條文，詳細解釋有關處理於星期二行政會議舉行會議期間請願的安排。該署隨後已修訂並公布有關指引，説明特別安排的細節。

食物環境衛生署

個案編號： OMB 2003/0427

食物環境衛生署 — 處理申請 — (a) 規定投訴人要為泳池加強照明；以及 (b) 沒有就投訴人提出豁免這項規定的申請給予實質回覆

投訴人是某私人屋苑的業主立案法團，由於不滿食物環境衛生署（「食環署」）規定他們要為泳池加強照明，因此提出投訴。投訴人曾向該署申請豁免這項規定，因為泳池本身已有足夠的水底照明，再加強照明會令鄰近泳池的居民受到強光滋擾。雖然該署曾就投訴人的查詢作出若干簡覆，但在收到投訴人要求豁免這項規定的申請差不多一年後，仍沒有給予實質的回覆。

2. 由於照明規定涉及照明度的技術評估，並非行政事宜，因此本署只處理(b)點投訴。

3. 為了訂立符合標準的照明度及附屬的安全規定，食環署曾研究外國的做法和徵詢香港拯溺總會的意見，並且檢討私人泳池的整體規管措施。本署認為，食環署這樣做是為了確保公眾安全。而且，要就豁免與牌照有關規定的申請給予實質回覆方面訂定標準時限，亦有一定困難。然而，就這宗個案來説，確實對投訴人造成不便。

4. 本署提議食環署加快檢討規管私人泳池的措施，並給予投訴人實質的回覆。為了向市民提供更佳的服務，該署亦應訂定發出簡覆的目標時限。該署對本署的提議表示歡迎，並且已發出內部指引，訂明向申請豁免與牌照有關規定的人士發出簡覆的時間安排。此外，該署亦已給予投訴人實質的回覆。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2003/0919

食物環境衛生署 — 公眾設施 — 就有關清洗某廣場上的長石櫈的責任問題，提供前後矛盾的答覆

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

投訴人發現某廣場上的十張長石櫈經常佈滿污漬，於是致電食物環境衞生署（「食環署」），查詢該署是否負責清洗石櫈。該署職員表示，食環署人員只負責清理石櫈上的垃圾，而不會清洗櫈面的污漬。投訴人後來以書面投訴，但該署在覆函中卻説事涉區域的環境衞生辦事處一向負責清理石櫈上的垃圾，並且「每周清洗石櫈」。對於食環署的答覆前言不對後語，投訴人感到不滿。

2.　食環署解釋，事涉石櫈的表面較粗糙，容易積藏污垢。該署人員在每天清掃廣場附近的街道時，雖然會順帶清理市民遺留在石櫈上的垃圾，不過，清洗櫈面的污漬並非該署的職責範圍。

3.　儘管如此，食環署在接到投訴人初次查詢後，便即時派員清洗石櫈，並與地政總署商討清洗石櫈的責任問題，又建議建築署在櫈面鋪上平滑易潔的物料，作為長遠的解決方法。

4.　至於「每周清洗石櫈」，則是食環署在與有關部門磋商後，本着服務市民的精神而主動作出的變通安排。在投訴人初次查詢時，食環署的職責範圍的確不包括清洗石櫈；不過，該署其後接手這項工作，故此在覆函中表示會「每周清洗石櫈」。

5.　本署認為，食環署在處理投訴時反應迅速，而且態度積極可嘉。可是，該署在函覆投訴人時沒有清楚交代清洗石櫈責任問題的始末。故此，本署建議該署就這點發信向投訴人道歉。

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/1601

食物環境衞生署 — 職員態度 — 回應投訴人的查詢時不禮貌

投訴人在街頭向一名身穿食物環境衞生署（「食環署」）制服的人員詢問如何申請在行人路欄杆上懸掛廣告牌，但該名人員表示這並非其職務，叫他自己去查。投訴人認為他的神情兇惡，而且態度惡劣。

2.　本署認同投訴人查詢的事項不在該名食環署職員的職權範圍之內，他未能解答實不足為奇；況且投訴人在街上提出詢問，事出突然，該名人員露出驚訝的神色，亦屬自然反應。

3.　事件並不涉及行政失當。本署建議，如投訴人對政府部門的職責範圍有疑問，可向民政事務總署的中央電話諮詢中心查詢。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

差餉物業估價署及地政總署

個案編號： OMB 2003/0487
OMB 2003/0996

差餉物業估價署 — 地租 — (a) 誤導投訴人，以致她以為無須繳付地租；(b) 延誤四年才要求繳付地租；(c) 沒有確定地租的款額；以及 (d) 提供不恰當的意見

地政總署 — 地租 — (e) 遲遲沒有通知差餉物業估價署有關撤銷豁免繳付地租一事

一九九九年七月，投訴人在購置一個單位後，把改變業權一事通知差餉物業估價署。她聲稱在一九九九年年底接到一份徵收差餉通知書，通知書上顯示地租金額是零。然而，差餉物業估價署卻表示從未發出有關通知書給投訴人。不過，該署曾在一九九八年向投訴人的丈夫發出更改繳納人姓名認收回條，回條上印有「沒有未清繳的款額」字樣，因為有關物業當時的差餉和地租均已繳付。

2. 事涉物業原屬一名原居民擁有。一九九八年，地政總署根據《地租（評估及徵收）條例》豁免其繳納地租。一九九九年七月，投訴人成為該物業的業主，而她並無豁免繳納地租的資格。地政總署在二零零一年三月才通知差餉物業估價署有關撤銷豁免地租一事，導致後者未能及早評估事涉物業的地租。地政總署解釋，該署工作繁重而人手短缺，以致出現延誤。差餉物業估價署表示亦有類似的問題，因而要到二零零三年二月，亦即接到地政總署通知之後兩年，才能夠評估事涉物業的地租款額。結果，投訴人須繳付大筆地租欠款。

3. 本署認為，地政總署和差餉物業估價署均有延誤。差餉物業估價署理應向投訴人解釋，本署亦建議該署考慮容許投訴人以分期付款方式繳付欠款。

4. 差餉物業估價署承認，在向投訴人發出臨時估價通知書時，並沒有夾附顯示應付金額的繳款通知書。此外，該署人員亦曾在投訴人申請分期繳款方面誤導她。

5. 差餉物業估價署接受本署的建議，已向投訴人致歉。該署亦承諾向員工發出處理這類個案的指引，以免同類事件再發生。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

屋宇署

個案編號： OMB 2003/0097

屋宇署 — 清拆違例搭建物 — (a) 沒有事先通知而張貼清拆違例搭建物命令，對投訴人造成滋擾；以及 (b) 沒有回應投訴人多次提出的查詢

投訴人指屋宇署沒有事先通知，便在他的單位外張貼清拆命令，對他造成滋擾。該署亦拖延處理有關個案，更未有回覆他的查詢。

(a)點投訴

2. 二零零一年及二零零二年，屋宇署進行大規模清拆違例搭建物行動，將三千多幢大廈(其中包括投訴人的大廈)列為目標大廈，要求各業主清拆外牆的違例搭建物。由於所涉工作量相當龐大，該署遂委聘某合約顧問公司，負責勘察投訴人的大廈外牆的違例搭建物。

3. 二零零二年二月，顧問公司職員向投訴人的大廈業主及住戶發出勸諭信，通知他們大廈已被列為目標大廈，須盡早清拆違例搭建物。其後，顧問公司職員再視察整座大廈，發現投訴人的單位外牆有違例搭建物，因此把清拆命令張貼在其單位的鐵閘上。

4. 根據《建築物條例》第35條的規定，清拆命令可用掛號郵遞方式送達，又或張貼在事涉單位的顯眼處。此外，屋宇署亦有就送達清拆命令訂立既定程序。該署職員須先將命令的正本張貼在有關單位的顯眼處，然後再將一份副本以郵遞方式送交業主。

5. 本署認為，把清拆命令張貼在投訴人的鐵閘上的做法是恰當的，既依照屋宇署的一貫程序，亦符合有關法例規定。早在二零零二年二月，屋宇署的顧問公司已向投訴人的大廈各單位業主發出勸諭信，通知他們清拆違例搭建物。因此，該署並無不當。

(b)點投訴

6. 投訴人指稱，他在二零零二年十二月和二零零三年一月曾先後三次致電屋宇署，查詢張貼清拆命令一事，但該署都沒有回覆他。本署留意到，投訴人聲稱向屋宇署查詢的日期，與該署提供的日期有差異。但投訴人確曾於二零零二年十二月十七日致電查詢，而該署到二零零三年一月二日仍未回覆，這是不爭的事實。

7. 本署認為，由於屋宇署須等待顧問公司提供相關資料，而致未能即時回覆，這點可以理解。該署在取得資料後，確已即時向投訴人解釋詳情。不過，若該署能及早與投訴人聯絡，交代未能迅速回覆查詢的原因，則會更為妥善。總的來說，本署認為該署處理這宗個案的方式並無不妥。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

消防處及水務署

個案編號： OMB 2003/0419
OMB 2003/0420

消防處 — 消防設施 — 沒有積極處理和跟進申請

水務署 — 工作態度 — 未能提供一致的資料和推卸責任

投訴人的父親去信消防處，要求在村內增設消防栓，但三個多月後仍沒有收到回覆，故再次去信查詢。該處答覆表示，約三個月前已把他的申請轉交水務署考慮，但尚未收到回覆。投訴人不滿水務署遲遲沒有回覆，曾兩次致電該署了解情況。該署職員表示會進行實地視察，但所說的視察日期前後不一。某名職員更表示由於他曾休假，以致延遲視察。投訴人不滿兩個部門延誤處理其父親的申請。

2. 消防處解釋，收信的單位與負責處理申請的單位不同，雙方溝通不足，誤會對方會認收有關申請，因而沒有發出認收函件。雖然如此，該處在收到申請後，已即時派員實地視察和呈交報告。由於增設的消防栓須由水務署安裝，故該處把建議轉介水務署考慮。該處原先計劃在收到水務署的決定後才一併回覆投訴人的父親，但低估了跨部門工作所需的時間，亦沒有適時通知投訴人的父親有關進展。該處已致函投訴人解釋並道歉。

3. 水務署解釋，由於有關職員工作繁重，未能在收到消防處的建議後即時到現場視察。該署在收到投訴人致電查詢後，有關職員已重新編排工作的優先次序，進行實地視察及評估工程所需費用，並迅速把決定通知消防處。

4. 水務署亦澄清，職員A曾告知投訴人，最遲將於某天進行實地視察。其後，職員B告知投訴人，他已在該日期前進行實地視察。因此，兩名職員所提供的資料並無矛盾。職員B承認曾向投訴人提及休假一事，但他無意以此作為延誤的借口。該署就有關職員與投訴人之間的誤會表示歉意。

結語

5. 本署認為，消防處和水務署溝通不足，沒有從申請人的角度處理事件，有「各自為政」之弊。消防處在轉介申請後，如能主動向水務署查詢進展（或水務署能主動通知消防處未能即時進行實地視察），然後告知申請人，則申請人定會感到較為滿意。

6. 申訴專員欣悉，消防處已訓示職員，在處理市民申請時必須嚴格遵守部門的常務訓令，而水務署亦已改善工作的編排。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

郵政署

個案編號： OMB 2003/0229

郵政署 — 櫃位服務 — 沒有提醒投訴人有關「預繳郵費」服務的規定

投訴人聲稱，她在某郵政局以「預繳郵費」方式投寄商用郵件時，兩度遭職員留難。第一次職員要求她先將郵件以50封一疊捆好，而第二次則指其郵件為非標準郵件，不能以「預繳郵費」方式投寄。投訴人曾在同一郵政局以相同方式寄出同類郵件，但郵政局職員從沒有告訴她有這些規定。

2. 郵政署澄清，在第一次的情況中，職員只是按服務規定行事，而第二次則可能是因為一名新職員對這項服務未有充分了解所致。至於郵政局職員過往曾否提醒投訴人注意有關規定，該署表示，由於她並不是經常使用這項服務，故難以作出評論。然而，該署已就職員沒有在投訴人第一次投寄郵件時即解釋有關規定，以及在她第二次投寄郵件時發生的不愉快事件，向投訴人道歉，並已為有關職員安排適當培訓。

3. 本署認為，前線郵務人員每天為大量市民提供服務，實難以向所有顧客詳細解釋各種服務的規定，故此市民若有疑問，應主動向職員查詢，或索取服務單張作為參考。本署建議郵政署發出指引，提醒前線郵務人員主動提供「香港郵政本地郵件服務商用指南」給利用商用郵件服務的市民參考。本署亦建議該署於指南內的「預繳郵費」一節中，加入類似「適用於所有郵件（包括標準及非標準郵件）」的字句。郵政署已承諾會落實各項改善措施。

郵政署

個案編號： OMB 2003/0541

郵政署 — 處理投訴 — 沒有認真處理遺失郵件的投訴

投訴人把價值8,000港元的四枝筆以掛號郵件方式寄往英國，給兒子作為聖誕禮物。由於英國海關要對該批筆課以重稅，他兒子拒絕接收，郵件於是退回給投寄人。然而事隔多月，投訴人仍未收到那些筆，遂向郵政署查詢。該署在三個多月後才通知他，英國郵政證實該批筆已經遺失。根據萬國郵政聯盟的規定，該署只允賠償320港元。投訴人不接受郵政署的賠償安排，認為該署沒有認真處理其遺失郵件的投訴，更沒有追查遺失的原因。他也不滿該署的郵件查詢組人員遲遲才接聽電話，以及該署沒有事先告訴他有關賠償上限，使他感到受騙。

2. 郵政署解釋，在處理郵件查詢時，該署須首先去函郵件目的地的郵政機關，詢問郵件下落。根據萬國郵政聯盟規定，郵件目的地的郵政機關（即英國郵政）應在兩個月內回覆。該署在確認接到查詢時，已向投訴人申明這點。該署強調已竭盡所能，為投訴人尋找遺失的郵件。

3. 至於投訴人指稱，在致電郵件查詢組時，電話在接通後約20分鐘才有人接聽，郵政署的記錄顯示，投訴人是在非繁忙時段致電該組，當時有四名服務員當值，理應有足夠人員接聽電話，市民實無須久候。

4. 本署得悉，根據萬國郵政聯盟規定，掛號郵件如有遺失或損壞，最高可獲相當於320港元的賠償。這項資料載列在郵政署的「郵費及服務」指南，供市民免費索閱。

5. 個案資料顯示，郵政署已積極跟進投訴人的個案，但由於事件在英國發生，該署在追查上有一定困難，而且英國郵政亦已表示就遺失投訴人的郵件負全責及致歉。本署認為，這宗個案錯不在郵政署。

6. 關於投訴人指稱，郵件查詢組遲遲才接聽其電話，投訴人與郵政署各執一詞。在缺乏佐證的情況下，本署不能判斷誰是誰非。

7. 至於失物的賠償問題，本署認為，郵政署按既定指引行事，並無失當。然而，本署建議，郵政署在掛號郵件收據上應加入賠償上限的資料，讓投寄人知悉。郵政署正考慮有關建議。

渠務署

個案編號： OMB 2002/3648

渠務署 — 工商業污水附加費 — 沒有及早向投訴人徵收工商業污水附加費

投訴人指渠務署事隔六年才向他徵收工商業污水附加費（「附加費」），令他無法向前租客追討相關費用。

2. 根據《污水處理服務條例》，工商業用戶（包括餐館業）均須繳交排污費和附加費。由於投訴人的用水帳戶並無登記為「餐館業」類別，故渠務署一直沒有向他徵收附加費。直至該署其後派員視察時，才知悉他的物業單位經營餐館業，於是發出通知書，要求投訴人繳交附加費。

3. 本署認為，政府當局曾廣泛宣傳污水處理服務的收費。在這宗個案中，渠務署已向投訴人詳細解釋附加費的計算方法，而考慮到投訴人無法與前租客聯絡，更酌情減低向他收取的附加費。該署根據法例行事，因此並無行政失當之處。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

稅務局

個案編號： OMB 2002/2569

稅務局 — 追收稅款 — (a) 遲遲不向投訴人追收其前合夥人逾期未繳的利得稅；以及 (b) 錯誤計算投訴人應繳付的稅款

投訴人在一九八七年十一月至一九八八年四月期間，是某公司的合夥人。他投訴稅務局事隔十年，才向他追收其前合夥人逾期未繳的利得稅，但又沒有向他披露該局向其前合夥人所採取的追稅行動。

2. 稅務局曾在一九九二年至一九九五年向投訴人的前合夥人追討稅款，但該名合夥人其後不知所終，該局惟有停止追稅行動。在二零零一年，該局得悉這名前合夥人的下落，於是重開檔案追稅，但仍不成功。由於投訴人是該公司的合夥人，對合夥公司的稅務負有共同及各別的法律責任，故該局亦同時向投訴人追稅。但由於屬下職員沒有詳細查核記錄，該局並沒有察覺投訴人在一九八八年四月已退出合夥公司，以致在要求他繳交一九八八╱八九年度的稅款時，錯誤計算他應繳付的款額。

3. 稅務局其後向投訴人道歉，並解釋該局的追稅行動和調整了他須繳交的稅款。然而，基於《稅務條例》中的保密規定，稅務局不可以披露該局向其前合夥人所採取的追稅行動。

4. 本署認為，稅務局在處理這宗個案時確有延誤，而且錯誤計算投訴人應繳付的稅款。為避免這類事件再次發生，該局已檢討有關程序和落實更清晰的指引。

稅務局

個案編號： OMB 2003/2147

稅務局 — 更改地址 — 沒有妥善處理公司更改營業地址的通知

投訴人指稅務局轄下的商業登記署沒有妥善處理其公司更改地址的通知。

2. 稅務局解釋，在一九九九年七月收到該公司的「營業地址變更通知書」，遂按照通知將其營業地址的記錄由甲地址改為乙地址。同年九月，稅務局接到該公司的 1998 / 1999 年度利得稅報稅表，得悉該公司在報稅表上「在本港的主要業務地址」一欄填報甲地址。負責處理利得稅的稅務局第一科（「第一科」）職員遂將有關資料轉交該局轄下的商業登記署，該署人員根據《商業登記條例》把有關記錄改回甲地址。

3. 其後數年，商業登記署寄往甲地址的文件均遭退回。每次該署人員均透過電腦程式，自動搜尋該公司的利得稅檔案，然後按資料將文件轉遞至乙地址。雖然第一科及商業登記署人員

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

已先後數次以書面及電話向該公司解釋情況，促請該公司以經簽署的書面通知正本，指示商業登記署更新營業地址，但該公司並沒有這樣做。

4. 及至二零零三年七月，商業登記署在翻查該公司的利得稅檔案時發現，該公司在1999 / 2000 、 2000 / 2001 及 2001 / 2002 年度的利得稅報稅表中，均填報乙地址為「在本港的主要業務地址」。該署遂決定接納該公司把營業地址改為乙地址，並致電通知該公司。

5. 本署認為，稅務局是根據有關法例，將該公司的營業地址由乙地址改為甲地址。而商業登記署要求投訴人提供經簽署的通知書正本，以核實簽名和確保有關資料的真確性，亦屬合理。

6. 然而，該署職員在一九九九年九月收到第一科的轉介，得悉該公司最新填報的營業地址為甲地址後，理應注意到該公司剛於兩個月前才將地址從甲地址改為乙地址。假如該署能主動與該公司澄清，問題應已解決，而此事件亦可避免。此外，該署職員在不能以甲地址聯絡該公司時，亦沒有及時跟進，以致文件轉遞的情況持續數年，實費時失事。

7. 另一方面，該公司亦有責任。雖然該公司在一九九九年七月已把地址改為乙地址，但在同年九月提交的報稅表上卻又填報甲地址為營業地址。況且，該署曾多次轉遞有關文件至乙地址，而每次均提醒該公司以書面向該署更新營業地址，可惜該公司一直置之不理。

8. 本署認為，商業登記署及事涉公司雙方均須為事件負責。稅務局已檢討有關的程序，並提醒職員必須跟進類似的地址不符個案，而該局亦已就這次事件引起的不便向事涉公司致歉。

路政署

個案編號： OMB 2003/0133

路政署 — 處理查詢 — 沒有妥善跟進關於維修費用的查詢

投訴人於一宗交通意外中撞毀道路的防撞欄。警方於事發後八個月完成意外調查，並將報告通知路政署。三個半月後，路政署向投訴人提出初步索償。由於投訴人懷疑意外涉及道路失修，故拒付維修費用並要求該署徹查意外原因。然而，路政署於接獲查詢後約一年半，始將確實的賠償金額和調查結果通知投訴人。總的來說，由事發至該署完成計算賠償金額，歷時兩年半之久。

2. 路政署承認，未有按既定指引跟進索償要求和回覆查詢。本署建議，該署應致函向投訴人道歉，並重新檢討索償指引和程序，加快計算賠償金額。

3.　路政署於二零零三年八月落實本署的建議，簡化索償程序，除一併處理涉及機電工程署的設施的索償外，亦承諾於接獲警方調查報告後一及六個月內，分別將估計及確實的維修費用總額通知事涉人士。

運輸署

個案編號： OMB 2003/0437

運輸署 — 交通燈號 — 在實施電子響號交通燈計劃時，漠視視障人士團體的意見

某視障人士團體投訴運輸署，指該署在實施以電子響號交通燈取代機電式響號交通燈的計劃時，漠視視障人士團體的意見，只進行「象徵式」的諮詢，危害視障人士的生命安全。

2.　在行人過路處裝設機電式響號交通燈，旨在協助視障人士橫過馬路。然而，這種機電式裝置的音量只能設定在某個固定水平，在夜闌人靜時，便可能會對附近居民造成滋擾。有鑑於此，運輸署曾安排部分裝置只在早上七時至晚上十一時操作，但遭視障人士團體反對，他們要求響號交通燈全日二十四小時操作。為平衡視障人士與居民的不同訴求，該署自二零零零年開始，研究以可自動調校音量的電子響號交通燈代替機電式響號交通燈的可行性，並測試和評估不同產品的性能。

3.　在整個過程中，運輸署一直與視障人士團體保持緊密聯繫。由二零零零年三月起至二零零二年八月止，該署先後舉行了十三次諮詢活動，向視障人士團體和其他公眾人士收集意見。

4.　二零零二年八月，運輸署安排各視障人士團體代表實地視察，測試多款電子響號裝置。部分代表對電子響號裝置的「引路功能」表示關注，並認為響號裝置應能協助視障人士尋找交通燈位置。他們更就各款產品的「引路功能」提出意見，認為其中一款的性能較佳。但運輸署指出，該署的採購程序須遵照政府公開招標的政策。在招標時，該署可定出裝置的規格，但不能指定某一品牌。事實上，招標文件中的技術規格，已採納各視障人士團體提出的大部分意見。可是，「引路功能」只被列為一項「附帶」功能，而且也沒有為「引路功能」定下具體規格。某視障人士團體（提出投訴的團體）事後投訴，指新的電子響號交通燈的「引路功能」不足。

5.　運輸署指出，部分視障人士團體支持新的電子響號交通燈，亦有部分曾接受「定向行走」訓練的視障人士認為，新裝置在調校音量後，證明有助視障人士安全橫過馬路。另外，有小部分視障人士團體以書面向該署提出技術改良建議，但也並不反對使用新裝置。

6.　本署在審研有關資料後認為，運輸署自二零零零年開始，已就更換響號交通燈計劃諮詢各有關團體和市民。該署確有誠意聽取意見，並非只是「象徵式」地諮詢。然而，該署並沒有仔細研究視障人士團體對「引路功能」的關注。假如該署有澄清「引路功能」的具體規格和把這些規格納入招標文件中，便無需在安裝新裝置後再進行多項改善措施。更換響號交通燈計劃無疑應考慮視障人士的需要，但運輸署亦有必要平衡各方的利益。該署力求在視障人士與附近居民的訴求之間取得協調，是正確的做法。

7.　本署認為，運輸署雖然在諮詢和研究公眾意見方面確有未盡善之處，但並無處事失當。

環境保護署、地政總署、食物環境衞生署及規劃署

個案編號： OMB 2003/0679
OMB 2003/0680
OMB 2003/0798
OMB 2003/0799

環境保護署 — 噪音滋擾 — 沒有監察和控制某貨櫃場發出的噪音

地政總署 — 批地事宜 — 在批地給貨櫃場時沒有考慮對附近居民的影響，以及在批地後沒有監察該貨櫃場的運作

食物環境衞生署 — 環境衞生 — 沒有適當處理貨櫃場內的垃圾問題

規劃署 — 規劃事宜 — 在規劃用地時，沒有考慮貨櫃場對環境的影響

投訴人指他居所附近的貨櫃場發出過量噪音，而場內更經常有垃圾廢物堆積，影響環境衞生。

環境保護署

2.　環境保護署回應説，貨櫃場產生的屬於工商業噪音，受《噪音管制條例》管制。該署曾在不同時間量度噪音，每次錄得的總音量數據，都沒有超出法定的標準。本署認為，該署已採取適當行動處理投訴。

地政總署

3.　地政總署解釋，有關土地屬於舊批約農地，其用途不受限制，所以用作貨櫃場並不違反租契。有鑑於此，本署同意，該署無須採取行動。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署

4.　　食物環境衞生署表示，該署人員發現貨櫃場內只存放一些等候回收的廢棄雜物，但並不影響環境衞生。因此，該署只能繼續留意場內的衞生情況，而未有理據採取管制行動。

規劃署

5.　　規劃署指出，根據有關的分區計劃大綱圖，貨櫃場所處的土地被規劃為「未決定用途」地帶。由於該貨櫃場在一九九三年憲報首次刊登有關發展審批地區草圖的公告之前已經存在，屬「現有用途」，因此可以繼續運作，無須取得城市規劃委員會的許可。

6.　　本署認為，由於有關土地早已作為貨櫃場之用，故此，不存在規劃署在規劃用地時沒有考慮貨櫃場對環境影響的問題。

結語

7.　　申訴專員認為，四個政府部門在這宗個案中都沒有行政失當之處。

醫院管理局

個案編號： OMB 2003/0745

醫院管理局 — 服務收費 — 某公立醫院在急症室服務收費事宜上處理失當

　　投訴人的兒子在學校意外受傷，被送往某公立醫院診治，在急症室辦理登記手續後，由當值護士為他初步評估病情和分流。投訴人在得悉要等候90分鐘才可以見醫生後，覺得輪候時間太長，於是詢問一名護士若他們決定離去，是否需要辦理手續和繳費，護士表示不需要。可是，投訴人其後卻收到急症室服務收費帳單，她因此認為醫院收費準則不清晰，而該名護士亦誤導了她。

2.　　醫院方面解釋，分流亦是急症室服務的一部分，病人在登記和接受分流後，即使決定不接受診治，仍須繳費；而該名護士也無法記起當時的情形或與投訴人對話的內容。醫院管理局在收到這宗投訴後，已向投訴人道歉，並在急症室張貼通告，以便公眾知悉服務收費。